



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estilos de liderazgo y comunicación interna en el personal administrativo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima. 2013.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO PROFESIONAL DE:**

**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Br. RITA NORMA ABANTO ROJAS

**ASESOR:**

Dr. JORGE RAFAEL DIAZ DUMONT

**SECCIÓN**  
**CIENCIAS EMPRESARIALES**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**PERÚ - 2014**

---

Dra. Galia Lescano López

Presidente

---

Mgtr. Jorge Alberto Flores Morales

Secretario

---

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont  
Vocal

### **Dedicatoria**

Con sincero cariño a mi madre, esposo e hijas por el apoyo y comprensión que me han brindado, logrando ser la profesional que anhelaban.

## **Agradecimiento**

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante mis estudios de Maestría, al Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont, por su asesoría; y a los trabajadores del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas; por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

## Declaración Jurada

Yo RITA NORMA ABANTO ROJAS, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 06866024, con la tesis titulada “Estilos de liderazgo y comunicación interna en el personal administrativo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima. 2013”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de marzo de 2014

Firma.....

RITA NORMA ABANTO ROJAS

DNI: 06866024

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: Estilos de Liderazgo y Comunicación Interna en el Personal Administrativo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima. 2013; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magíster en Gestión Pública.

El documento consta de cuatro capítulos. El Primer Capítulo está relacionado con el Problema de la investigación y está constituido por el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos. El Segundo Capítulo se refiere exclusivamente al marco teórico que sustenta la investigación. El Tercer Capítulo define todo el Marco Metodológico mediante la hipótesis de la Investigación, variables, metodología, población y muestra, método de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El Cuarto Capítulo está referido a los Resultados a los cuales ha llegado la investigación así como su descripción y discusión.

Finalmente se definen las conclusiones, sugerencias que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación y se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los Anexos.

## INDICE

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Formulación del problema	17
1.3 Justificación	18
1.4 Limitaciones	20
1.5 Antecedentes	21
1.6 Objetivos	24
1.6.1 General	24
1.6.2 Específicos	24
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Bases teóricas de la variable Estilos de Liderazgo	26
2.1.1 Liderazgo	26
2.1.2 Líder	26

2.1.3	Estilos de Liderazgo	27
2.1.4	Dimensiones de los Estilos de Liderazgo	27
2.1.4.1	Liderazgo Transformacional	28
2.1.4.2	Liderazgo Transaccional	29
2.1.4.3	Liderazgo Laissez Faire	29
2.2.	Bases Teóricas de la variable Comunicación Interna	31
2.2.1	Comunicación	31
2.2.2	Comunicación Interna	31
2.2.3	Objetivos de una Comunicación Interna	33
2.2.4	Inconvenientes de la falta de Comunicación Interna	34
2.2.5	Tipos de Comunicación Interna	34
2.2.6	Dimensiones de la Comunicación Interna	35
2.2.6.1.	Patrones de Comunicación	35
2.2.6.2.	Barreras de Comunicación	36
2.2.6.3.	Retroalimentación	37
2.3.	Definición de términos básicos	38
<b>III.</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1	Hipótesis	42
3.2	Variables	42
3.2.1	Definición conceptual	43
3.2.2	Definición operacional	43
3.3	Metodología	44
3.3.1	Tipo de estudio	44
3.3.2	Diseño de estudio	45
3.4	Población y muestra	46
3.5	Método de investigación	46
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
3.7	Métodos de análisis de datos	49

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

4.1	Descripción	54
4.1.1	Prueba de Hipótesis	58
4.2	Discusión	62
CONCLUSIONES		65
SUGERENCIAS		66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		68

### **ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Anexo 2. Instrumentos

Anexo 3. Validación de los instrumentos

Anexo 4. Base de datos

Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman

## Índice de Tablas

	Página
Tabla 1 Operacionalización de la Variable Estilos de Liderazgo	52
Tabla 2 Operacionalización de la Variable Comunicación Interna	53
Tabla 3 Validez del Instrumento	59
Tabla 4 Confiabilidad Cuestionario de Estilos de Liderazgo	60
Tabla 5 Confiabilidad Cuestionario Comunicación Interna	60
Tabla 6 Liderazgo Transformacional y la Comunicación Interna	62
Tabla 7 Liderazgo Transaccional y la Comunicación Interna	63
Tabla 8 Liderazgo Laissez Faire y la Comunicación Interna	64
Tabla 9 Estilo de Liderazgo en el personal administrativo	65
Tabla 10 Correlación Liderazgo Transformacional y Comunicación Interna	66
Tabla 11 Correlación Liderazgo Transaccional y Comunicación Interna	67
Tabla 12 Correlación Liderazgo Laissez Faire y Comunicación Interna	68

## Índice de Figuras

	Página
Figura 1 Liderazgo Transformacional y la Comunicación Interna	62
Figura 2 Liderazgo Transaccional y la Comunicación Interna	63
Figura 3 Liderazgo Laissez Faire y la Comunicación Interna	64
Figura 4 Estilo de Liderazgo en el personal administrativo	65

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar qué relación existe entre los Estilos de liderazgo y la Comunicación Interna en el personal administrativo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima. 2013; la población fue de 100 trabajadores administrativos, la muestra censal consideró toda la población, en los cuales se han empleado las variables: Estilos de Liderazgo y Comunicación Interna.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de Estilos de Liderazgo, el cual estuvo constituido por 34 preguntas en la escala de Likert (Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo) y el Cuestionario de Comunicación Interna, el cual estuvo constituido por 34 preguntas en la escala de Likert (Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo), que brindaron información acerca de los Estilos de Liderazgo y la Comunicación Interna, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: Los Estilos de liderazgo (transformacional, transaccional y de Laissez Faire) se relacionan significativamente con la Comunicación Interna en el personal administrativo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas,

La Comunicación Interna y los Estilos de Liderazgo: Transformacional presenta un nivel de correlación alta (coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,748). En el Estilo Transaccional el nivel es moderado (coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,612) y el de Laissez Faire el nivel de correlación es alta (coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,839).

Palabras claves: Estilos de Liderazgo, Comunicación Interna.

## ABSTRACT

The present study had the general objective to determine the relationship between leadership styles and internal communication in the administrative staff of the National Institute of Neurological Sciences (Lima 2013). The population was 100 administrative workers, the census pattern considered all the population. In this study, the variables that have been used were Leadership Styles and Internal Communication.

The method used in the research was the hypothetical -deductive. In addition, this research used the non-experimental design of correlational level and transeccional court, which collected information of a specific period, and use the following tools: Leadership Styles Questionnaire, which consisted on 34 questions in the Likert scale (strongly disagree, disagree, neither agree nor disagree, agree, strongly agree) and Internal Communications Questionnaire, which consisted on 34 questions in Likert scale (strongly disagree, disagree, neither agree nor disagree, agree, strongly agree), these questionnaires provided information about the Leadership Styles and Internal Communication, focusing in their different dimensions of evaluation, the results of this research are presented graphically and textually.

The research concluded that there are significant evidences to say that Leadership styles (transformational, transactional y de Laissez Faire) are significantly related to internal communication in the administrative staff of the National Institute of Neurological Sciences.

The Internal Communication and The Leadership Styles: Transformational style presents a high level of correlation (correlation coefficient Spearman's Rho = 0.748). In the Transactional Style, level is moderated (correlation coefficient Spearman's Rho = 0.612). Finally, the "Laissez Faire" style shows a significant correlation coefficient (Spearman's Rho was 0.839).

Keywords: Leadership Styles, Internal Communication.